

ANEXOS

ANEXO I - NOTAS DE CAMPO (Local de Estágio)

Nota de Campo nº 1

Data: 02.10.2012

Hora: 09h30 – Escola de Formação na Sede do Grupo (Local dos primeiros dias de estágio)

✓ Existe um programa¹ “próprio” para registar toda a Formação dada pelo Grupo, e concretamente pela Empresa do grupo onde o meu estágio se “situa”. Este foi comprado pelo Grupo e adaptado às características do mesmo;

✓ Existem Projectos de Formação e Acções de Formação. Cada projecto pode conter várias acções. (ex. Projecto de Procedimentos Frente Loja – Acção1; Acção2; Acção3; etc);

✓ Cada acção tem que ter folha de sumário e presenças;

✓ Convocatórias que são enviadas a divulgar a acção têm também que ser arquivadas no DTP (Dossier Técnico- Pedagógico);

✓ Auditorias: As folhas não podem conter rasuras, caso haja alguma inconformidade têm que ser elaboradas notas de ocorrência e arquivá-las na respectiva acção no DTP;

✓ Sendo a Escola de Formação do Grupo uma entidade certificada, está sujeita a auditorias externas. (recebe financiamento do POPH para determinadas áreas de formação);

✓ Cursos para diferentes áreas: Logística, Estrutura Central do Grupo; Região da Madeira e a Empresa na qual estou a realizar o estágio.

Hora: 16h41

Depois de uma conversa, com uma colega de trabalho que também estuda, onde expliquei tudo o que tinha vivido/assistido, pareceu-me que seria pertinente sistematizar as ideias através de uma nota de campo:

Inicialmente o estágio estava previsto começar no Pólo de Formação da Região 4. Porém, a Companhia considerou pertinente realizar a primeira semana deste na sede da mesma, situada em Lisboa.

¹ Por razões afectas à declaração de compromisso que assinei referente às questões da confidencialidade da Empresa onde realizei o estágio, o nome do programa por esta utilizado no registo da Formação não é aqui mencionado.

No meu entender, esta decisão derivou do facto de a Escola de Formação (“escola mãe”) se encontrar localizada na sede. Ou seja, é na escola que são elaboradas as planificações, objectivos e conteúdos dos projectos de formação – é de lá que partem as directrizes para os diferentes Pólos de Formação da Companhia (preparação do plano de formação do ano seguinte). A escola torna-se, portanto, o ponto de partida de toda a formação existente no Grupo e sua gestão.

Primeiramente fui acolhida pela Directora da Escola de Formação, que me fez uma breve apresentação da Companhia no que respeita à Formação (cerca de 15 min), nomeadamente no que respeita à origem da Escola de Formação (2005). Sediada nos serviços centrais do edifício principal do Grupo em Lisboa, é composta por uma Directora e 6 elementos, cujo trabalho é distribuído por “áreas” da formação.

Neste dia acompanhei a rotina de dois dos elementos da escola, pois a Directora foi para uma reunião.

- Processos de certificação/convocatórias/presenças
- Registo de acções de formação e criação de acções de formação (Meta 4 – programa usado para registar a formação)

Nota de Campo nº 2

Data: 03.10.2012

Hora: 13h47

No segundo dia, deram-me a possibilidade de explorar uma pasta com todos os documentos e vídeos de um Projecto de Formação novo e que havia sido implementado desde Setembro nas lojas. Projecto denominado “Projecto de Integração e Acolhimento a novos Colaboradores”, realizado *On The Job* (local de trabalho)

Este projecto tem uma componente teórica e uma componente prática, com realização Avaliação final. Corresponde às 35 horas de formação obrigatórias (impostas por lei).

Nota de Campo nº 3

Data: 04.10.2012

Hora: 12h32 - Escola de Formação na Sede do Grupo (Local dos primeiros dias de estágio)

O último dia foi passado com um elemento da equipa (assistente de formação) que estava a fazer uma nova listagem dos cursos, pois há alguns com novos nomes, porém equivalentes a outros. Desta forma, fez-se a equivalência dos mesmos, para evitar que o mesmo formando realizasse dois cursos com nomes diferentes, porém com conteúdos iguais.

Foram-me também apresentados os projectos PGGL e PAGL – cursos de gestão de loja (componente técnica e comportamental).

Por fim, estive com outro elemento responsável pela formação a analisar propostas de empresas externas sobre cursos de motivação e liderança.

A área comportamental do Grupo é também ela dada, em grande parte, por empresas externas.

Hora: 15h00

Depois da pequena observação feita, reflecto agora melhor sobre estes três dias passados no Campo Grande. Neste momento, surgiram-me diversas questões:

O Grupo:

- Afinal em que áreas/sectores em concreto é que o Grupo actua?
- Consequentemente, que áreas de formação são ministradas? Adequam-se?
- Tipo de estrutura/funcionamento da Companhia? (de uma forma geral)
- Organização da Companhia? Hierarquias?

Departamento de Formação e Pólo de Formação:

- Como funciona um e como funciona outro?

- Que relação estabelecem entre si?
- Quantos Pólos de Formação na Companhia?
- Pólo de Formação onde vou fazer o estágio: estrutura?! Funcionamento, organização, relação entre os sujeitos, hierarquias, divisão do trabalho, etc.

✓ Questões essencialmente relacionadas com a Organização/Estrutura interna da Companhia e consequentemente o Contexto de Estágio.

Nota de Campo nº 4

Data: 08.10.2012

Hora: 13h15

Este foi o primeiro dia no Pólo de Formação da Região 4. A responsável do Pólo - e quem me vai orientar ao longo do estágio - não se encontrava por motivos pessoais.

Fiquei um pouco frustrada ☹ Dado que, me haviam dito que ela seria a pessoa que indicada para me fazer a “recepção” e apresentação do local onde iria permanecer nas manhãs dos próximos meses!

Todavia, fui recebida (bastante bem até) pelas assistentes de Formação. ☺

Foi-me feita uma breve apresentação de quem eram as pessoas do Pólo, bem como uma visita guiada às instalações do mesmo, e passei o dia a observar o trabalho das assistentes.

Percebi que, pelo menos as duas técnicas do Pólo, bem como a pessoa auxiliar (responsável pela manutenção das salas e materiais para as formações) têm uma boa relação, o que proporciona logo um bom ambiente de trabalho.

Nota de Campo nº 5

Data: 09.10.2012

Hora: 12h55 – Pólo de Formação (Gabinete da Responsável do Pólo)

Hoje conheci a Responsável do Pólo, que me recebeu muito bem e me fez uma apresentação um pouco mais detalhada do Pólo de Formação, e ainda como funciona a sua estrutura. (fiquei contente! ☺)

Esta explicou-me como se processa a formação (gestão da mesma) e como está organizada a sua equipa de trabalho: Tem duas assistentes de Formação, uma está mais com os Projectos de Formação Financiada (já se encontra há mais tempo a trabalhar no Pólo, tem outros conhecimentos), e a outra está com a Formação Não financiada (encontra-se há cerca de 4/5 meses no Pólo). Segundo o que entendi, 80% das formações são dadas por Colaboradores da Companhia. Isto fez-me conceber de que o Grupo aposta no “know-how” interno. Ou seja, aproveita os recursos internos ditos “mais qualificados” de que dispõe para assim formar outros colaboradores nas mais diversas áreas.

A responsável do Pólo apresentou-me as diferenças maiores da formação (financiada/não financiada), bem como os cursos modelares. Tive também o primeiro contacto com os dossiers técnico-pedagógicos, bem como relatórios de auditoria.

Para além disso, ao longo do dia foi-me dando alguma informação que decidi sintetizar da seguinte forma:

- ✓ Escola de Formação – criada em 2005 e com os seguintes objectivos:
 - Fomentar o desenvolvimento pessoal e profissional
 - Estimular a partilha de experiências entre colaboradores e promover a cultura e missão do Grupo
- ✓ Existem 5 Polos de Formação
- ✓ Cada Pólo tem uma certa autonomia
- ✓ A maior parte dos formadores são também colaboradores do Grupo
- ✓ Cada polo tem uma “equipa de formadores” (de frescos) própria.

Nota de Campo nº 6

Data: 10.10.2012

Hora: 10h23 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

Hoje tenho estado a acompanhar o trabalho de uma das assistentes e assim tenho a possibilidade de ir esclarecendo algumas dúvidas. Fiquei então a saber que a Equipa da Escola de Formação da Empresa é composta por 7 elementos e pelo qual cada um é responsável:

- ✓ Directora da Escola;
- ✓ Técnica de Formação (responsável pelas auditorias internas)
- ✓ Responsável de Formação da Empresa;
- ✓ Coordenadora dos Projectos de Formação da Empresa;
- ✓ Assistente de Formação (auxilia o trabalho da Responsável de Formação da Empresa);
- ✓ Assistente de Formação;
- ✓ Controlling (parte financeira);

Hora: 11h43 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

O Pólo de Formação da R4² onde estou a estagiar tem uma Equipa composta por 3 pessoas: A Responsável e duas Assistentes de Formação. (Ah! Sem esquecer a auxiliar do Pólo que é responsável pela manutenção das Salas de Formação e alguns dos recursos materiais).

Quanto aos 5 Pólos de Formação da Empresa existentes, estes situam-se: Região 1 – Braga; Região 2 – Aveiro; Região 3 – Alverca; Região 4 – Lisboa; Região 5 – Algarve.

Hora: 12h00 – Pólo de Formação (Gabinete da Responsável do Pólo)

Apercebi-me agora que ainda não tinha feito referência em nenhuma nota de campo ao espaço físico propriamente dito!

O Pólo detém 6 salas de Formação, cada uma com um nome específico³. De ressaltar que duas das salas são de informática, e que existem outras duas salas que se podem unir, criando assim um espaço mais amplo para, por exemplo, reuniões/apresentações de maior dimensão (ex. quando é necessário a Direcção da região reunir com os Gerentes de Loja).

² Região 4

³ Por questões de confidencialidade já referidas, os nomes das salas não foram transcritos das notas de campo originais.

Tem um Coffee Break para os momentos de “pausa” das formações, um Economato onde todos os Recursos Materiais são guardados e os Gabinetes da Responsável e Assistentes de Formação.

Hora: 12h20 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

✓ Observação da abertura de uma acção de formação no programa informático da empresa utilizado para o efeito.

Nota de Campo nº 7

Data: 11.10.2012

Hora: 09h49 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

Estou a ter a oportunidade de ver como funciona o programa utilizado para registar a Formação dada no Pólo (como introduzir os dados – criar e fechar acções de formação. Existem dois tipos de acções: as de registo e as de gestão.

Todas as acções são planeadas com bastante tempo de antecedência, salvo constrangimentos de última hora e consequentemente possíveis alterações. Segundo o que me disse a assistente de formação cujo seu trabalho estou hoje a acompanhar é que entre Agosto e Setembro é feita a calendarização das formações do ano que se segue, ou seja, em que período determinado projecto vai ser implementado.

Para se registar uma formação, primeiramente é necessário inicia-la no programa antes da acção ocorrer, para se poder inscrever o/os Formador(es) e Formandos.

Coloca-se o chamado ID do curso para o sistema gerar um número de Acção, a estas associam-se os formulários de avaliação da satisfação (anónimo), ficha a preencher pelo formador e ficha a preencher pelo formando.

Quando as formações são financiadas, o sistema “gera” automaticamente um certificado, quando não são, há que associar um certificado de frequência a emitir posteriormente.

Hora: 11h03 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

Estou a ver como se organiza um dossier financiado (componentes obrigatórias – nomeadamente no 1º dossier).

Tenho estado assim a ter contacto com os dossiers técnico-pedagógicos e de como se elaboram as lombadas. Uma das assistentes de formação está a realizar uma “abertura de acção” no programa informático usado para o efeito. Esta facultou-me uns apontamentos sobre o programa e todas as “formalidades” a cumprir neste processo, desde formulários, a fichas de identificação, registo de presenças e sumário, etc.. Tudo documentos inerentes à realização de uma acção de formação.

Hora: 18h00

Hoje estive a inteirar-me e a conhecer, ainda que de uma forma muito geral, o trabalho realizado pelo Pólo de Formação.

Ah! Também me cruzei pela primeira vez com a Directora Operacional de Recursos Humanos. Existiu uma breve apresentação e esta afirmou que para a semana queria ter uma breve conversa comigo para nos apresentarmos e esclarecermos algumas questões.

Pelo que percebi a Directora Operacional de Recursos Humanos da Região é responsável por coordenar e supervisionar as políticas de recursos humanos definidas centralmente (Director de Recursos Humanos da Empresa) na Região 4. Dentro desta monitorização encontram-se os processos de formação e desenvolvimento, recrutamento, gestão administrativa e relações laborais.

Nota de Campo nº 8

Data: 12.10.2012

Hora: 14h55

Balanço:

Ao fim de duas semanas de estágio, percebi que as minhas observações seriam o principal meio de obter a informação que necessitava para a elaboração do relatório final. Como tal, e já que hoje não seria “dia de estágio”, era indispensável estruturar as “ideias”!

✓ É necessário um período de imersão/socialização no local do estágio para então depois actuar no sentido de obter a informação que me permita concretizar alguns dos tópicos do relatório, nomeadamente no que refere ao Contexto do local de estágio;

✓ Por isso, torna-se essencial, desde cedo entender:

- 1- Áreas em que a Companhia opera
- 2- Tipo de estrutura/funcionamento da Companhia: Hierarquias?
- 3- Departamento de Formação (Escola): Como se organiza/funciona?
- 4- Escola e Pólo de Formação: Como se relacionam?
- 5- Quantos Pólos de Formação existem? Comunicam entre si? Como comunicam? (relação que estabelecem)
- 6- Funcionamento do Pólo de Formação da R4?
- 7- Sujeitos do Pólo de Formação: Que relações estabelecem?

Nota de Campo nº 9

Data: 15.10.2012

Hora: 10h20 – Pólo de Formação (Gabinete da Responsável do Pólo)

✓ Breve conversa com a responsável do Pólo de Formação sobre o meu estágio académico;

Hora: 10h43 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

- ✓ Mais alguns apontamentos facultados por uma assistente de formação sobre o programa informático de registo da formação.
- ✓ Explicação do processo de auditoria, e posteriormente indicação de pequenas correcções a fazer nos DTP's (de acordo com o relatório de auditoria); início da construção de um DTP de acções que ocorreram recentemente/estão a ocorrer.

Nota de Campo nº 10

Data: 17.10.2012

Hora: 10h20 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

- ✓ Continuação do trabalho de ontem: início de pequenas correcções em dossiers já auditados (modificação de lombadas);
- ✓ Continuação da elaboração de DTP's de acções recentes;

Hora: 12h20 – Pólo de Formação (Pequena Sala de Reuniões)

Tive agora a minha primeira conversa (informal diria) com a Directora Operacional de Recursos Humanos que me fez uma breve apresentação sobre o grupo e estrutura da Região 4, onde o Pólo de Formação se insere. Perguntou também, o que esperava/pretendia concretamente do estágio. Propôs-me a elaborar um plano de estágio (um “draft” com linhas orientadoras).

Grupo:

- ✓ Opera em três grandes sectores: Distribuição, Indústria e Serviços;
- ✓ No sector da Distribuição a grande insígnia do Grupo é a Empresa onde estou a fazer o Estágio



Pólo da Região 4 –
representa a área da
“Grande” Lisboa;
região com maior número de lojas



Para uma melhor Gestão e Organização esta está dividida por 5 regiões: cada região tem um Director Operacional de Recursos Humanos; 5 Pólos de Formação

Daniela Pedro dos Anjos

Hora: 22h

Balanço do dia:

Após alguns dias de estágio na empresa, reuni-me finalmente hoje com a Directora Operacional de Recursos Humanos. Esta fez-me uma breve apresentação do Grupo (principais sectores). Referiu-me como se organizava a estrutura interna da Região 4 (Recursos Humanos). Pediu também que me apresenta-se; percurso académico e profissional, mais concretamente na companhia, bem como o que pretendia com a realização do estágio - acordámos que até ao fim da semana seguinte apresentaria um plano de estágio com os objectivos que pretendia para este período.

Nesta pequena conversa informal demonstrei o meu interesse na problemática da Mediação e Gestão de Conflitos, e questionei sobre que dispositivos existiam para solucionar eventuais conflitos existentes, nomeadamente em lojas. Não obstante, depressa percebi que com a estrutura da companhia, seria muito difícil realizar um projecto de raiz neste âmbito. Também me foi informado que o plano de Formação do ano que se seguia (2013) estaria traçado, como tal seria impossível a construção (juntamente com a Escola) um dispositivo de Mediação, e que também não haveria nenhum projecto que se enquadrasse no tema pretendido. Porém a questão de poder vir a fazer parte de outro projecto, com outra temática (construção, planificação, implementação, etc) não estava completamente colocada de parte – (Apesar de tudo, fiquei um pouco animada por saber que eventualmente poderia dar o meu contributo num projecto da empresa! 😊)

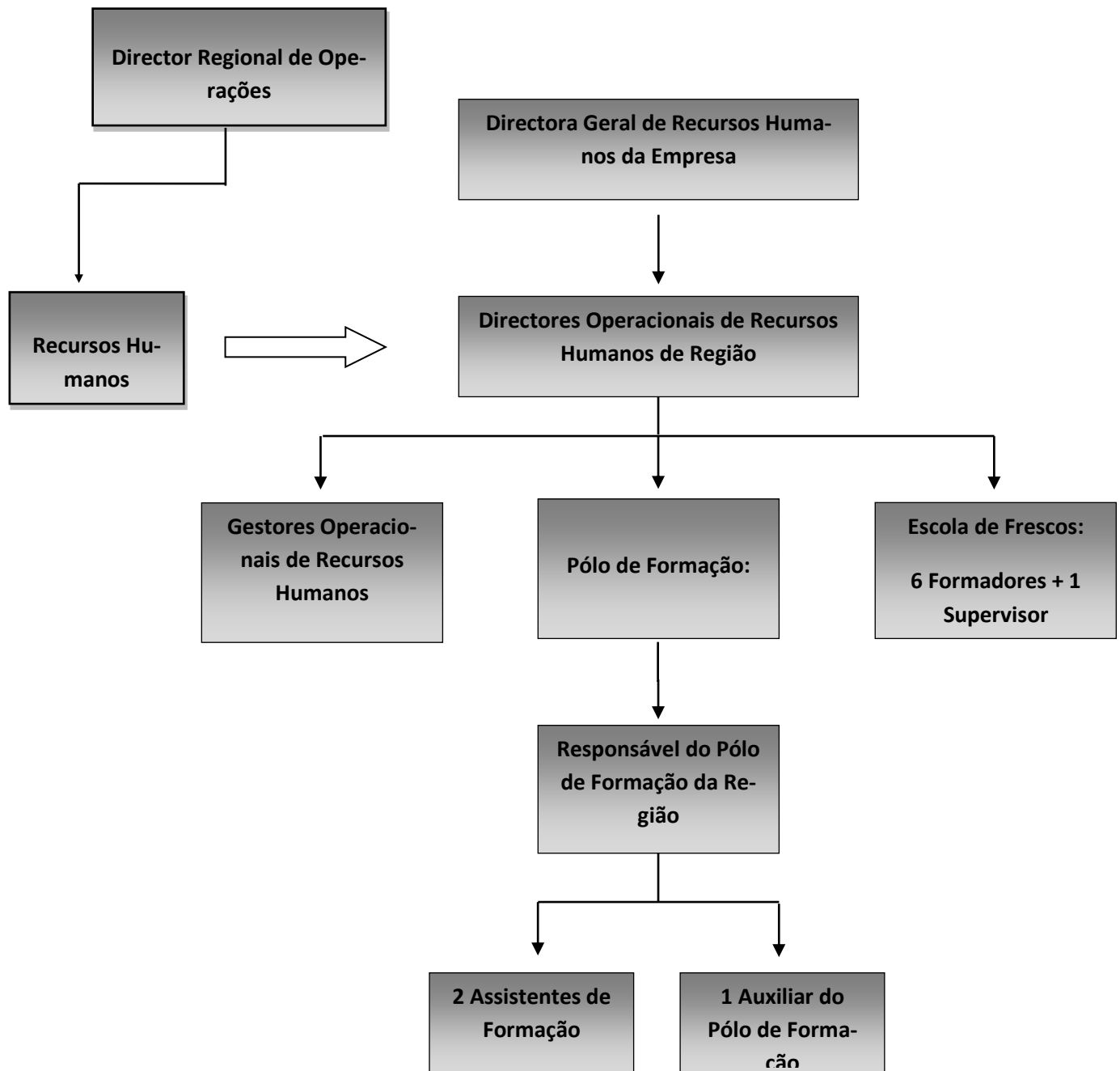
Conclusão: Aparentemente, pelo que compreendi tanto a Directora, como o Pólo queriam perceber exactamente o que eu pretendia do estágio para então depois me encaminharem da melhor forma. Fiquei então de elaborar um “draft” com linhas orientadoras sobre o que pretendia realizar nos meses futuros de estágio para que pudesse retirar o melhor partido do estágio.

Nota de Campo nº 11

Data: 18.10.2012

Hora: 09h50 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

Depois da “reunião” que tive ontem com a Directora Operacional de Recursos Humanos da Região onde estou a realizar o estágio, decidi esquematizar a estrutura dos Recursos Humanos da Companhia num organigrama, conforme a interpretei:



Hora: 10h47 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

✓ Ajudei a assistente de formação na confirmação de presenças de formandos em acções de formação: Efectuei telefonemas para algumas lojas;

✓ Observei-a a inserir notas das avaliações e outras ocorrências das acções de formação no programa informático, bem como na realização do fecho das mesmas (retirar relatório através do programa e anexar no DTP) .

Hora: 11h53 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

Este período de socialização, ainda que curto, também me tem feito pensar que para além de aluna do Instituto de Educação que me remete para uma perspectiva de “estagiária” da Empresa no Pólo de Formação da R4, sou também Colaboradora no Grupo. Logo aí, sinto que a responsabilidade, mesmo enquanto “estagiária” é acrescida. E, apesar de trabalhar no chamado “terreno”, ou seja, numa das lojas do Grupo (onde todo o trabalho da estrutura/recursos humanos é reflectido), não deixa de não me colocar numa condição onde, o Profissionalismo, mais do que nunca, deve vir ao de cima.

Por isso, e também para que no fim do estágio possa reflectir e “avaliar” o meu crescimento pessoal, resolvi traçar alguns objectivos. Assim, proponho-me a:

- 1) Desenvolver competências técnico-profissionais, através da participação em diferentes actividades (onde seja autorizada a minha intervenção, obviamente).
- 2) Aprofundar conhecimentos em relação à Instituição de estágio, nomeadamente na área da Formação e Recursos Humanos.
- 3) Responder com o máximo profissionalismo a todas as tarefas atribuídas;
- 4) Cumprir as regras laborais em vigor no local de estágio, nomeadamente no que concerne à assiduidade e pontualidade.

Nota de Campo nº 13

Data: 25.10.2012

Hora: 11h02 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

Depois da tal conversa informal com a Directora de Recursos Humanos considerei que seria importante compreender o tipo de análise de necessidades de formação efectuado, bem como o desenvolvimento e planificação dos diferentes projectos de formação e ainda a implementação e monitorização dos mesmos. Nesse sentido, já elaborei alguns objectivos para uma melhor orientação no local de estágio e compreender quais são as actividades que melhor se adequam. Resolvi também elaborar uma “questão-problema”:

Objectivos:

- ✓ Perceber como é feito o diagnóstico de necessidades de formação;
- ✓ Compreender a concepção, desenvolvimento e planificação dos projectos de formação a fim de dar resposta a todo o tipo de necessidades;
- ✓ Conceber de que forma são elaborados os diferentes objectivos de cada projecto de formação de acordo com a multiculturalidade do público-alvo;
- ✓ Conceber de que forma são elaborados os conteúdos de cada formação mediante um público-alvo tão divergente;
- ✓ Perceber como é feita a implementação dos projectos no terreno;
- ✓ Compreender como são solucionados possíveis constrangimentos da formação que advenham das diferenças étnicas e culturais.

Questão-Problema:

- ✓ De que forma são adaptados os projectos de formação (acções) tendo em consideração os contextos sociais, étnicos e culturais dos diferentes públicos-alvo a fim de colmatarem as necessidades identificadas a priori?

- Enviarei hoje um e-mail com a informação à Directora de Recursos Humanos -

Nota de Campo nº 14

Data: 26.10.2012

Hora: 09h42 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

✓ Quando há acções com formandos externos à Empresa, estes têm que ser registados no programa informático, para assim ser gerado um número (equivalente ao número de colaborador);

✓ Para isso, é necessário um conjunto de dados: Nome Completo, NIF, Número de Documento de identificação (datas de validade, entidade emissora do mesmo); Data de nascimento; Morada Completa (incluindo distrito e concelho, localidade e código postal); Nacionalidade.

Nota de Campo nº 15

Data: 30.10.2012

Hora: 10h14 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

Hoje, recebi o feedback ao plano de estágio que apresentei há dias. Segundo o que a Responsável do Pólo me confidenciou, tanto a Directora da Escola de Formação, como a Directora Operacional de Recursos Humanos, consideraram o plano muito vago, pedindo para elaborar novos objectivos e apresenta-los.

Nota de Campo nº 16

Data: 06.11.2012

Hora: 13h22 – Pólo de Formação (Coffee Break)

Durante esta manhã acompanhei a Assistente de Formação que me tem vindo a dar a conhecer a dinâmica de trabalho do Pólo de Formação. Com ela estive a fazer correcções/alterações aos DTP's que haviam sido auditados há algum tempo. Pelo respectivo relatório de auditoria consegui compreender os erros e lacunas destes e assim rectificá-los, com a ajuda da assistente.

Agora, estou curiosa para saber como vai correr a formação da parte da tarde! ☺

Hora: 21h13

Balanço da Formação:

Durante a acção desta tarde considereei que não seria pertinente elaborar notas de campo no decorrer da mesma, limitando-me assim a observar.

De início, o formador apresentou-se, colocando os formandos à vontade para eventuais questões. O formador já havia sido colaborador numa das lojas da empresa, estando agora nos Serviços Administrativos de Apoio ao Cliente. Posteriormente, foi a vez de os formandos se apresentarem. Confesso que também me senti mais à vontade pois uma das assistentes de formação, curiosamente aquela cujo trabalho eu acompanhei ao longo da manhã, também estava presente na formação.

Considereei que até ao intervalo (15h15) a turma esteve um pouco calada, não havendo muito dinamismo, porém, depois deste, e talvez porque a própria formação o permitiu, a turma passou a ser mais activa. E digo que a própria formação o permitiu porque na segunda parte surgiram os exercícios práticos sobre a matéria dada. – *Como mencionei, esta formação era voltada para a Literacia Financeira, outorgando técnicas e métodos de gestão financeiras adequadas aos dias de hoje. O que possibilitou aos formandos uma aquisição de conhecimentos de como um orçamento pequeno pode fazer face às despesas do dia-a-dia se bem gerido.* – Por isso, os exercícios adaptados à realidade do dia-a-dia tornaram-se interessantes sob o ponto de vista da dinâmica em sala, quebrando a metodologia expositiva utilizada até então.

Constatei também que quem prepara os dispositivos e instrumentos para a concretização da formação é a Escola de Formação da Empresa, sendo estes uniformes a todo o Projecto, independentemente do Formador. Ou seja, os dispositivos são transversais ao curso, sendo utilizados em todas as acções, a única diferença reside no formador que pode adaptar a formação utilizando a metodologia que melhor o caracterizar enquanto tal, podendo por isso existirem diferenças significativas de acção para acção.

Ainda assim, (e agora um pouco na visão de colega de trabalho dos restantes formandos) julgo que pelas observações e experiência que tenho de “terreno” (loja), a área financeira é pouco dominada pelos trabalhadores. E, sendo que a grande maioria possui um orçamento pequeno, o que por vezes pode complicar a gestão do mesmo durante o mês e dificultar uma resposta adequada às despesas, não só as fixas mas também as variáveis, parece-me que este projecto se torna bastante pertinente e pode fornecer ferramentas importantes e úteis aos trabalhadores da empresa.

No que respeita ao pequeno teste realizado no final da formação, posso afirmar que de uma forma geral a turma até correspondeu às expectativas. Os resultados foram bastante bons, e a satisfação relativamente à formação no final também pareceu ser unanime. Sobre os questionários da avaliação da satisfação da formação não posso inferir nada visto não ter conseguido ter acesso aos mesmos.

Feito o balanço da acção de formação, considero que foi enriquecedor, pois pude experienciar pela primeira vez a formação profissional. Enquanto profissional não sei se esta formação contribuiu ou pode contribuir directamente para um melhor desempenho de funções laborais dada a área específica que tratava. Não obstante, decerto que foi uma mais-valia na perspectiva de desenvolvimento de conhecimentos e competências pessoais.

Nota: Algo que tenho vindo a reparar e que hoje, mais uma vez se repetiu é que os formandos vão pouco informados para as acções. Repetidamente surgem trabalhadores que sabem que vão para uma formação todavia, quando questionados sobre qual afirmam que “não sabem”, apenas têm a informação que a gerência lhe comunica: “dia tal à hora tal há uma formação no Pólo da Região”. Muitos dos trabalhadores não sabem o conteúdo da Formação para a qual foram convocados, nem tao pouco a duração destas.

Nota de Campo nº 17

Data: 08.11.2012

Hora: 10h29 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

✓ Organização de DTP's: aprender como se faz a correcção de lombadas, elaboração de notas de ocorrência; correcção de cronogramas; meios de divulgação da acção; etc

✓ Análise à primeira proposta de plano de estágio apresentada – realização de alterações;

✓ Uma formanda veio para uma formação às 9h, porém a formação para a qual está inscrita apenas tem inicio às 14h – Falta de comunicação na loja?!

Nota de Campo nº 18

Data: 14.11.2012

Hora: 12h09 - Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

- ✓ E-mail enviado à Directora de Recursos Humanos com novos objectivos:

Objectivos:

- ✓ Contribuir para a realização do diagnóstico de necessidades de formação;
- ✓ Participar na planificação, desenvolvimento e avaliação de projectos de formação;
- ✓ Conceber de que forma são construídos os diferentes objectivos de cada projecto de formação de acordo com a multiculturalidade do público-alvo;
- ✓ Conceber de que forma são elaborados os conteúdos de cada formação mediante um público-alvo tão divergente;
- ✓ Adequar a formação à diversidade cultural do público-alvo.

Nota de Campo nº 19

Data: 16.11.2012

Hora: 09h31 - Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

✓ Responsável do Pólo informa-me que a Directora de Recursos Humanos, reen-
caminhou para a directora da Escola de Formação, no entanto estas encontra-se de fé-
rias.

- Fiquei desincentivada pois significa que vou ficar mais tempo à espera de uma respos-
ta ☹ -

Nota de Campo nº 20

Data: 26.11.2012

Hora: 12h09 - Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

Hoje já comecei a verificar alguns DTP's por mim mesma, ou seja, a analisá-los e a tentar corrigir os erros que já vou conseguindo detectar. Uma das assistentes, facultou-me alguns “ficheiros padrão” para que eu pudesse elaborar notas de ocorrência e cronogramas, bem como corrigir mais lombadas de Dossiers.

Pela primeira vez senti que estava a contribuir para o trabalho da Equipa que me acolheu neste estágio curricular.

Mais uma vez verifiquei que muitos formandos continuam sem saber para que acções vêm!

Nota de Campo nº 21

Data: 29.11.2012

Hora: 10h29 - Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

Desde manhã que noto alguma agitação no trabalho das assistentes e da responsável do Pólo. Tanto quanto me explicaram as formações *On The Job* que dizem respeito ao mês corrente têm que ser gravadas no sistema informático até ao final do mesmo (estão por isso no “fecho” do mês). Ou seja, todos os registos da formação dada em loja têm que ser enviados para o Pólo para se possa registar as mesmas informaticamente. E como, segundo afirmaram, é habitual, muitas lojas deixam o envio dos registos de formação para os últimos dias do mês, sobrecarregando assim o trabalho da Equipa do Pólo nesta altura.

De facto, a meu ver, torna-se complicado se todas as lojas enviarem no limite do prazo os registos das formações, pois a Equipa do Pólo fica com as formações todas por registar nas últimas semanas de cada mês. Esta má gestão efectuada pelas lojas implica, em parte, o bom funcionamento do Pólo. Considero que à medida que forem sendo ministradas as formações aos trabalhadores, se devem ir enviando os registos das mesmas, a fim de facilitar o trabalho da Equipa do Pólo de Formação.

Hora: 11h48 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

- ✓ Dada a agitação, hoje tenho-me limitado a tirar fotocópias e a assistir ao registo da formação informaticamente por parte das assistentes.
- Nestas alturas torna-se complicado a minha intervenção, estou um pouco desmotivada, não me sinto útil, gostava de poder ajudar! - ☹

Nota de Campo nº 22

Data: 03.12.2012

Hora: 09h42 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

- ✓ DTP'S financiados – siglas que patrocina têm que estar a cores, porém foram impressas a preto e branco por isso estou a colar autocolantes enviados pelo POPH com os respectivos logotipos nas folhas.

Hora: 10h38 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

- ✓ Plano de Formação do ano seguinte encontra-se em processo de encerramento;
 - ✓ Há um plano com as formações da Empresa, posteriormente cada região selecciona os Projectos que quer ministrar, de acordo com as necessidades das suas lojas, sendo que há projectos de carácter obrigatório e transversais à Empresa.

Nota de Campo nº 23

Data: 04.12.2012

Hora: 11h00 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

Telefonema da Directora da Escola de Formação da Empresa para o Pólo. Queria falar comigo: Este telefonema foi feito na sequência do e-mail que havia sido enviado com a proposta de estágio há umas semanas atrás.

Notas:

- ✓ A formação é dirigida para o “saber-fazer” (crescimento pessoal e profissional dos colaboradores);
- ✓ Plano de formação do próximo ano está fechado:
 - Possível acompanhamento na finalização de conteúdos de um Curso (PAGL);
 - Acompanhar um módulo de um Curso (PGGL).

Propôs reunir-se comigo dia 18 deste mês na Escola de Formação situada na sede da Empresa.

Nota de Campo nº 23

Data: 05.12.2012 e 06.12.2012

Hora: 09h02 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes)

Estes dois dias foram um *continuum* do que havia feito nos últimos tempos. Continuei então na colaboração das actividades de organização no Pólo. Como não trabalhava, optei por permanecer o dia todo no local de estágio, com o consentimento da Responsável do Pólo, obviamente.

Nota de Campo nº 24

Data: 18.12.2012

Hora: 09h00 – Escola de Formação da Empresa

Esta fez-me uma breve descrição de como é realizado o Diagnóstico de Necessidades:

Directora da Escola – Reuniões com as diferentes Direcções das Equipas de Operações das Regiões (Julho/Agosto);

Levantamento das áreas de onde há mais necessidades de formação;

Proposta de Prioridades de Formação por Região: Plano com os cursos (objectivos, destinatários, etc.);

Plano das regiões têm que ser validados pelo respectivo Director Operacional de Recursos Humanos;

Balanço realizado sobre os dois últimos anos da Formação na Empresa:

- ✓ Revisto o catálogo de Formação – o que se adequa, o que já não tem impacto na missão e objectivos do Grupo e por isso necessita de ser revisito/melhorado;

Apresentação de Projectos:

- ✓ Projecto Programa para Adjuntos e Gerentes de Loja (PAGL) – inicio previsto para Maio: Assistir a acções e acompanhar a operacionalização do curso;

- ✓ Projecto Programa Geral de Gestão de Loja – Curso modelar com componentes técnicas e comportamentais;

Nota de Campo nº 25

Data: 26.12.2012

Hora: 11h32 – Pólo de Formação (Sala de Formação)

Apesar de já estar um tanto ou quanto a par do Diagnostico de Necessidades de Formação que é realizado na Empresa, considero pertinente ainda esclarecer alguns pontos:

1 - Perceber como é feita a preparação do plano de formação do ano seguinte, bem como que tipos de projectos de formação estão a ser preparados (principais áreas de intervenção); Contribuir para a realização do diagnóstico de necessidades de formação, nomeadamente na criação de instrumentos; Participar na planificação e desenvolvimento de um projecto de formação, designadamente no que concerne à definição de objectivos, elaboração de conteúdos e instrumentos de avaliação que possibilitem medir o impacto do projecto; Adequar os projectos transversais da companhia às necessidades/realidade de cada pólo de formação.

2 - Criação de um projecto de formação de acordo com as necessidades da companhia (contexto, público-alvo, objectivos, conteúdos, instrumentos de avaliação); Áreas de Intervenção: Comunicação interpessoal e gestão de conflitos; Liderança e expectativas; Diversidade e comunicação; Representações sociais.

Nota de Campo nº 26

Data: 08.01.2013

Hora: 11h32 – Pólo de Formação (Sala de Formação)

- ✓ Equipa de Gerência Nova (4 elementos): motivados, com pretensão em criar uma boa dinâmica de grupo; determinação;
- ✓ Equipa da Frente Loja: vem de lojas com dinâmicas muito diferentes, porém parecem estar motivados em colaborar uns com os outros; espírito de entreaajuda;
- ✓ Gerente: incentiva o grupo em trabalhar como uma equipa para alcançarem os objectivos pretendidos; como se trata de uma abertura de loja, as condições (recursos materiais e humanos) estão todas garantidas para que haja produtividade e consequentemente o alcance dos objectivos pretendidos; tem a vantagem de poder reunir a equipa da loja toda antes da abertura da mesma

✓ Responsável de Frente Loja aparenta estar um pouco insegura por não conhecer a equipa que vai liderar (receio de não conseguir coordenar e liderar o grupo?)

Nota de Campo nº 27

Data: 17.01.2013

Hora: 10h32 – Pólo de Formação (Gabinete da Responsável do Pólo)

Hoje tomei realmente consciência do que é a “Gestão da Formação” realizada pela Equipa do Pólo de Formação e de todo o trabalho inerente à implementação e monitorização de Projectos Educativos.

Existem de facto muitas envolventes externas ao Pólo que, por vezes, condiciona o trabalho destes, por vezes, os recursos de que dispõem não são suficientes para dar continuidade ao serviço, tendo que ficar uma tarefa pendente em detrimento d

Nota de Campo nº 28

Data: 25.01.2013

Hora: 09h12 – Pólo de Formação (Gabinete das Assistentes de Formação)

✓ E-mail com resposta ao Plano de Estágio: Demasiado ambicioso querer fazer a avaliação e a construção de um módulo; mais viável centrar-me na avaliação de impacto;

✓ Directora informa que estará ausente a partir de Fevereiro, e que me encaminhará para uma pessoa da sua Equipa;

- Fiquei desanimada ☹ -

Nota de Campo nº 29

Data: 29.01.2013

- ✓ E-mail enviado à Directora da Escola a dar resposta às questões colocadas.

Nota de Campo nº 30

Data: 25.02.2013

Hora: 11h35 – Pólo de Formação (Gabinete da Responsável do Pólo)

- ✓ Reunião com a Responsável do Pólo de Formação e Técnica de Formação (Escola de Formação da Empresa) no dia 07/03/2013;
- ✓ Projecto PAGL sem data de início prevista, porém PGGL inicia-se dia 08/04/2013: Proposta em centrar-me neste Projecto;
- ✓ Levantada a questão da confidencialidade relativamente à identificação e dados facultados pela Empresa.

Nota de Campo nº 31

Data: 26.02.2013

Hora: 11h22 - Pólo de Formação

- ✓ Responsável do Pólo de Formação forneceu-me relatórios referentes às Formações dadas em 2011 e 2012;

Nota de Campo nº 32

Data: 07.03.2013

Hora: 10h25 – Pólo de Formação (Gabinete da Responsável do Pólo)

✓ Reunião com a Responsável do Pólo de Formação e Técnica de Formação (Escola de Formação da Empresa);

✓ Proposta em escolher um módulo do Projecto PGGL e fazer a Avaliação de Impacto do mesmo;

- Assistir à Formação;
- Observação em contexto prático;
- Aplicação de Questionário antes da Formação e Pós Formação;
- Entrevista a Formandos;

Instrumentos que permitam validar/medir a aplicação dos conteúdos do módulo e consequente desempenho de funções no dia-a-dia.

Nota de Campo nº 33

Data: 20.03.2013

Hora: 10h44 - Pólo de Formação (Sala de Formação)

Tenho estado a preparar os Kit's para os formandos do curso PGGL que terá o seu início já no dia 8 de Abril. Este Kit tem um dossier com orientações pertinentes sobre o Projecto, uma pen-drive, um bloco de notas, um documento com o organigrama das regiões e ainda uma t-shirt para os formando usarem nos diferentes estágios que realizam em contexto de trabalho (componente prática do projecto).

Nota de Campo nº 34

Data: 12.04.2013

Hora: 09h25 – Pólo de Formação (Sala de Formação)

FORMAÇÃO SHT

Nota de Campo nº 35

Data: 22.04.2013

Hora: 12h32 - Pólo de Formação (Coffee Break)

Um sujeito (sujeito A) com funções de chefia na Empresa faltou alguns períodos de trabalho na semana passada por motivos pessoais. Sexta-feira (19.04.2013) teve também que sair do às 15h30 devido a um problema pessoal urgente que tinha que resolver.

Outro indivíduo (sujeito B) cujo trabalho se encontra interligado e coordenado com o do primeiro liga a questionar sobre uns documentos (de uma entidade externa que trabalha em parceria com a Empresa) que têm que ser enviados com urgência.

Segundo o relato feito pelo sujeito A a um colega, o qual pude presenciar, o sujeito B afirmou no telefonema que se a empresa é exigente com a entidade externa que trabalha em parceria com a mesma e se esta tem que cumprir prazos, então a Empresa também tem. O sujeito A tenta explicar que teve imprevistos complicados de resolver, que envolvem nomeadamente a saúde de familiares dependentes deste e que na manhã seguinte irá enviar os respectivos documentos em falta.

Não obstante, pelo que percebi, gerou-se um pequeno conflito pois apesar de mencionar que problemas de força maior impediram de cumprir o prazo estabelecido, o sujeito B não compreende. O sujeito A afirma então que não vai discutir mais o assunto com o sujeito B, pois este também já em diversas ocasiões não cumpriu com prazos.

Nota de Campo nº 36

Data: 24.04.2013

De acordo com conversas informais que já estabeleci por diversas vezes com funcionários do Pólo de Formação, sei que: o plano de formação é enviado com mês e meio de antecedência para as lojas, para que estas possam adequar os horários laborais dos colaboradores com as formações a que estes são convocados.

Hora: 09h00 – Corredor do Pólo de Formação

Hoje, há uma formação relacionada com a área da gestão e literacia financeira das 14h às 18h;

- Estou a passar no corredor quando observo uma colaboradora de uma loja do centro de lisboa, que chega às 9h da manhã ao pólo de formação, perguntar à auxiliar do Pólo onde é a Sala da Formação para a qual foi convocada;
- A auxiliar dirigisse até à sala de Trabalho das assistentes do Pólo de Formação (tanto eu como a colaboradora acompanhamos a auxiliar até ao gabinete das assistentes) e questiona uma delas sobre que formação vai ser ministrada às 9h;
- Uma das assistentes indica-lhe que hoje há apenas uma acção de formação no Pólo mas que só começa às 14h;
- A colaboradora irritada afirma que a gerência da sua loja a mandou estar às 9h em Telheiras e que “ainda por cima” está de folga;
- A técnica vai verificar o e-mail que é enviado para as lojas com o plano de formação, e confirma que a formação é mesmo das 14h às 18h;
- A colaboradora visivelmente chateada diz que vai embora e que volta às 14h para a formação mas que vai telefonar para a gerência da sua loja para perceber o que aconteceu porque “assim não pode ser”.

-
- Situação sugere falhas de comunicação entre Gerência e Colaboradores;

- Falha de comunicação potencia um possível conflito entre colaboradora e gerência;
- Colaboradora está de folga e é convocada para formação - Desorganização? Problemas de horários? Falta de pessoas e loja não consegue dispensar pessoas para a formação a não ser nas suas folgas?

Hora: 12h32 – Pólo de Formação (Gabinete da Responsável do Pólo)

A formadora de Higiene e Segurança Alimentar (que tem habilitações académicas para o efeito) chega com algum nervosismo a sala onde as técnicas do pólo trabalham. Vem confirmar a hora da formação que vai dar (14h-18h). Pergunta à responsável do pólo se a sala onde vai dar a formação já está preparada e se a apresentação que está no computador é a versão mais recente dos conteúdos a ministrar.

A responsável afirma que está tudo pronto e que tem a apresentação mais recente no computador da sala onde a formação vai acontecer e que se for necessário está disponível para a ajudar a resolver eventuais questões que possam surgir.

✓ Só depois da situação toda ocorrer é que conseguir perceber, através de comentários das assistentes de formação, que a formadora tão habituada à área da Higiene e Segurança Alimentar iria ministrar uma formação sobre literacia financeira, ou seja, uma temática bem diferente da que está habituada e onde se sente sempre preparada.

✓ Até que ponto formadores de outras áreas (tão técnicas) têm competências/estão devidamente preparados para ministrar outro tipo de formações, sobretudo numa área tão diferente? Como são estes formadores preparados? Até que ponto a qualidade da formação é assegurada?

ANEXO II - NOTAS DE CAMPO (Local de Trabalho - Loja)

Nota de Campo 1

Hoje, dia 13 de Fevereiro de 2012 por volta das 10h50, enquanto eu e outras colegas nos fardávamos para iniciar o turno das 11h, assisti ao seguinte acontecimento:

A colega Patrícia (nome fictício) reparou que a sua colega de secção (perecíveis) não retirou os brincos e a pulseira, à qual disse:

Maria! Esqueceste-te de tirar os brincos e a pulseira também...

(ao que a colega responde)

Não me esqueci. Não vou tirar. Os brincos são novos e o fecho da pulseira estraga-se se andar sempre a tirar e a pôr.

(Patrícia) Então mas eu ajudo-te.

(Maria) Não vale a pena, não vou tirar.

(Patrícia) Mas sabes que não podemos usar nada disso durante o trabalho...

(Maria) Ninguém sabe que eu os tenho. E além disso, se houver chatice, não é um problema teu...

(Patrícia) Enganas-te... é um problema meu e de todas as outras pessoas porque se houver um problema ou uma inspeção somos todas responsáveis!

(Maria) Mas qual é o problema? Isto é só uma vez, ninguém sabe... *(visivelmente irritada)*

(Patrícia) Só uma vez não. O fardamento também estava fora do cacifo quando chegámos. Isto pode dar problemas à loja e a todos nós... Já viste se vem uma auditoria ou se a ASAE vem inspecionar a loja?! *(fala com tom elevado de voz)*

(Maria) Mas qual é o stress? Tu nem tens autoridade para me dizer nada..

Surge aqui um momento de silêncio entre ambas, até que surge uma nova troca de palavras. Porém, como faltam já poucos minutos para a minha hora de entrada ao serviço retiro-me do balneário, não sabendo depois o desfecho da situação.

Nota de Campo 2

Faz parte das regras da loja colocar os caixotes do lixo com os detritos orgânicos todas as terças, quintas e sábados ao final da noite na portaria, para que os colegas que vêm abrir a loja no dia seguinte o possam colocar na rua logo de manhã.

Como equipa de loja, é prática comum, cada um dos dias mencionados ser um colaborador diferente a colocar o caixote do lixo no elevador e a enviá-lo para cima para a portaria.

No dia 21 de Março , uma quinta-feira, era a vez do colaborador da padaria colocar o caixote no elevador.

Já no final da noite, com os colaboradores prontos a ir embora, a Francisca (responsável de loja), desce as escadas até ao escritório (onde eu me encontro juntamente com mais colegas já prontos para vir embora) e questiona o colega em causa, pois os caixotes não estavam lá em cima.

Dá-se então uma situação com um diálogo pouco agradável que eu e outros colegas assistimos:

(Joaquim) “Não sou empregado de limpeza, não tenho nada que colocar os caixotes na portaria!”

(Francisca) “Mas sabe que é prática da loja, cada dia é um colega diferente e assim não custa tanto...”

(Joaquim) “Mas eu sou padeiro, não sou da limpeza.. azar” *(já irritado)*

(Francisca) “Tudo bem, mas os outros colegas também trazem e não são da limpeza... *(um pouco chateada)* ... cada dia é um e não custa a ninguém.. se os outros trazem você também tem que trazer Joaquim, e eu hoje estou a pedir a si para trazer os caixotes para a portaria”

(Joaquim) “Já disse que não, sou padeiro, não sou da limpeza.. quero lá saber que os outros tragam... eu não sou da limpeza por isso não trago!” (Tom elevado de voz e irritado)

(Francisca) “Tudo bem, não tem problema! Isto é considerado uma desobediência à sua chefia hierárquica, a ocorrência vai para o seu processo, e daqui a uns tempos se existirem mais, pode ser que seja o necessário para um processo disciplinar. Manuel traz os caixotes para cima por favor?!”, dirigindo-se a outro trabalhador.

(Joaquim) (*Visivelmente irritado o colaborador continua a falar “para o ar”*) “Quero lá saber se mete processo disciplinar ou não, é mais um! Azar... não sou da limpeza não trago o caixote... tenho razão porque pagam-me é para ser padeiro... etc”

Entretanto o outro colaborador vai buscar os caixotes e coloca-os no elevador, ficando a questão resolvida. Quanto ao colega da padaria, continuou a falar até sair da loja. Era visível a irritação da responsável de loja que afirmou claramente que iria comunicar a situação à Gerente.

ANEXO III - GRELHA DE OBSERVAÇÃO

Grelha de Observação – Secção de Peixaria

Categorias							
Fardamento e EPI'S		Limpeza e Higienização		Segurança		Normas e Procedimentos	
Usa o EPI'S adequado para cada atividade que realiza (ex: uso de luvas apropriado para amanho peixe)		Procede à higienização dos utensílios a utilizar		Mantém sempre as costas direitas e assegura a flexão dos joelhos aquando da elevação de cargas.		Consulta as IT's em vigor na secção antes de realizar qualquer actividade (ex: máquina de cortar bacalhau)	
Sabe utilizar os EPI'S de forma correta		Acondiciona os produtos de higienização nos locais próprios		Nunca abandona os utensílios de corte após a utilização dos mesmos		Sabe que deve manter o espaço arrumado e organizado	
		Sabe que para uma boa prática de SHT deve manter o piso limpo, de forma a evitar quedas.		Coloca os utensílios de corte nos locais próprios para o efeito		Consegue identificar um ou mais pontos críticos da secção.	
				Empurra a peça a cortar com a proteção existente na serra e nunca com as mãos		Actua no sentido de melhorar as más práticas que identifica.	
				Mantém as vias de circulação e saídas de emergência desimpedidas.		Cumprir as Regras de Higiene Pessoal	

Legenda: 1 – Sempre; 2 - A maioria das vezes; 3 - Por vezes; 4 – Raramente; 5 – Nunca

ANEXO IV - GUIÕES DAS ENTREVISTAS

GUIÃO DE ENTREVISTA DO FORMANDO

Objectivo Geral:

- Conceber a perspectiva do formando sobre o impacto da formação de SHT no seu desempenho profissional.

Blocos	Objectivos Específicos	Questões	Notas / Observações
A. Legitimação da Entrevista	<ul style="list-style-type: none">- Legitimar a entrevista- Motivar o entrevistado	<ul style="list-style-type: none">- Informar o entrevistado sobre a finalidade da entrevista;- Sublinhar a importância da participação do entrevistado para o sucesso do trabalho;- Salientar o carácter restrito do uso das informações prestadas;	<ul style="list-style-type: none">- Proporcionar ao entrevistado um ambiente que lhe permita estar à vontade e falar livremente sobre os seus pontos de vista;- Pedir autorização para gravar a entrevista;- Dar conhecimento da transcrição da entrevista;- Garantir acesso à transcrição da entrevista;- Garantir que o ficheiro original é destruído.

Blocos	Objectivos Específicos	Questões	Notas / Observações
<p align="center">B. Perspectivas da Formação</p>	<p>- Compreender a visão do formando sobre a formação profissional;</p> <ul style="list-style-type: none"> • É Importante? • Tem impacto no seu dia-a-dia? • Acrescenta valor? <p>- Perceber o ponto de vista/o que representa a formação ministrada pela Companhia para o formando.</p>	<p>1) O que representa a formação para si?</p> <p>2) Frequenta ou já frequentou formação fora do grupo? Que tipo(s) de formação?</p> <p>3) Considera as acções de formação realizadas pela Companhia importantes para o desempenho das suas funções no dia-a-dia?</p> <p>4) Como avalia o impacto da formação, de uma forma geral, na conduta profissional dos colaboradores?</p> <p>5) Na sua perspectiva a formação adequa-se à realidade das lojas?</p> <p>6) Que formação ministrada dentro do grupo ainda não frequentou e gostaria de frequentar?</p>	<p>- Dar oportunidade ao entrevistado de expor livremente a sua posição em relação à formação de uma forma geral;</p> <p>- Permitir que o entrevistado opine sobre a formação interna da Companhia, sem constrangimentos.</p>
<p align="center">C. PGGL</p>	<p>- Perceber que relação existe entre a con-</p>	<p>1) Considera que o Projecto PGGL tem sido uma mais-valia quer a nível profissional, como pessoal? Porquê?</p> <p>2) Julga já existirem mudanças ao nível da sua</p>	

Blocos	Objectivos Específicos	Questões	Notas / Observações
	<p>duta profissional dos formandos e o Projecto PGGL</p> <p>- Saber se o projecto PGGL fornece as ferramentas necessárias para os formandos, futuramente, actuarem nos pontos “críticos” de uma loja</p>	<p>conduta profissional desde que ingressou no curso? Se Sim – Enumere 2 ou 3 exemplos de mudanças visíveis (a nível prático).</p> <p>3) Acha as formações do projeto adequadas às realidades das lojas?</p> <p>4) Futuramente acha possível pôr em prática os conhecimentos que tem adquirido, tendo em conta o dia-dia de uma loja?</p> <p>5) Pensa que, depois de frequentar o PGGL, tem mais ferramentas e conhecimentos que lhe permitem atuar e perpetuar uma mudança/melhoria nos pontos críticos de uma loja?</p> <p>6) O facto de, no fim do PGGL, vir a desempenhar um cargo de responsabilidade, já influencia o seu comportamento em loja?</p>	

Blocos	Objectivos Específicos	Questões	Notas / Observações
<p>D. PGGL E SHT</p>	<p>- Perceber a importância da formação no futuro dos formandos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tem influência nos restantes colaboradores? • A formação tem mais impacto devido ao cargo que desempenharão? 	<p>1) Já frequentou alguma formação de SHT que não fosse no âmbito do PGGL?</p> <p>2) Considera que a formação de SHT no âmbito do PGGL foi uma mais-valia na sua conduta profissional, relativamente a outras acções? Porquê?</p> <p>3) Quais os temas que considerou mais interessantes aquando da formação? Porquê?</p> <p>4) Algum dos temas abordados foi “novidade”? Acrescentou valor?</p> <p>5) Tendo em conta que no fim do PGGL desempenhará um cargo de grande importância em loja, considera que o seu comportamento a nível de SHT pode ter/já tem influência no dos restantes colaboradores?</p> <p>6) Considerando as suas futuras funções, a formação de SHT adquire uma maior importância na sua perspectiva?</p>	<p>- Saber se por, no futuro, os formandos virem a desempenhar um cargo de responsabilidade, a sua conduta terá maior influência no comportamento dos restantes colaboradores e consequentemente se, para eles, a formação de SHT adquire uma maior importância.</p>

Blocos	Objectivos Específicos	Questões	Notas / Observações
<p>E.</p> <p>Reflexo da Formação de SHT no contexto de Trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conseguir compreender de que forma o formando avalia o impacto da formação de SHT na sua conduta profissional; - Compreender se este considera que a formação de SHT acrescentou valor e alterou o seu comportamento no desempenhar das suas funções 	<p>1) Como observa o impacto da formação no desempenho das suas atividades nesta secção?</p> <p>2) A formação propiciou uma mudança na sua postura enquanto profissional? Dê um ou dois exemplos concretos de mudança no desempenho das funções.</p> <p>3) Depois de frequentar a formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quais considera serem as principais situações na secção cujas regras de SHT não foram cumpridas? Enumere 1 ou 2 situações concretas de incumprimento. - Considera que, de uma forma geral, toda a teoria se reflecte na prática? <p>4) A nível de SHT quais os principais cuidados a ter na secção?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Permitir que o entrevistado fale sobre o que considera ser a “teoria” e a prática; se existe discrepância entre a formação em sala de aula e posteriormente o contexto em que os conteúdos ministrados são postos em prática; - Pretende-se que o formando tenha um tanto ou quanto um papel reflexivo sobre as suas e as práticas que observa na secção.

GUIÃO DE ENTREVISTA DO TUTOR

Objectivo Geral:

- Conceber a perspectiva do tutor sobre o impacto da formação de SHT no formando.

Blocos	Objectivos Específicos	Questões	Notas / Observações
B. Legitimação da Entrevista	<ul style="list-style-type: none">- Legitimar a entrevista- Motivar o entrevistado	<ul style="list-style-type: none">- Informar o entrevistado sobre a finalidade da entrevista;- Sublinhar a importância da participação do entrevistado para o sucesso do trabalho;- Salientar o carácter restrito do uso das informações prestadas;	<ul style="list-style-type: none">- Proporcionar ao entrevistado um ambiente que lhe permita estar à vontade e falar livremente sobre os seus pontos de vista;- Pedir autorização para gravar a entrevista;- Dar conhecimento da transcrição da entrevista;- Garantir acesso à transcrição da entrevista;- Garantir que o ficheiro original é destruído.

Blocos	Objectivos Específicos	Questões	Notas / Observações
<p style="text-align: center;">C. Perspetivas da Formação</p>	<p>- Compreender o ponto de vista do tutor sobre a formação profissional;</p> <ul style="list-style-type: none"> • É Importante? • Tem impacto no dia-a-dia? • Acrescenta valor? 	<p>1) O que representa a formação para si?</p> <p>2) Frequenta ou já frequentou formação fora do grupo? Que tipo(s) de formação?</p> <p>3) Considera as acções de formação realizadas pela Companhia importantes para o desempenho das funções dos colaboradores no dia-a-dia? (Falar num caso pessoal)</p> <p>4) De uma forma geral, vê o impacto das formações na conduta profissional dos colaboradores?</p> <p>5) Na sua perspectiva a formação dada adequa-se à realidade das lojas?</p> <p>6) Que formação ministrada dentro do grupo ainda não frequentou e gostaria de frequentar?</p>	

Blocos	Objectivos Específicos	Questões	Notas / Observações
<p>C. Experiência como Tutor</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Saber se já desempenha este “papel” à muito tempo; - Perceber em que consiste o papel do tutor da secção 	<p>1) É a primeira experiência como tutor?</p> <p>(Se não) – Há quantos anos é tutor?</p> <p>2) Gosta da experiência de ser tutor? Porquê?</p> <p>3) Quais as maiores dificuldades que sente enquanto Tutor?</p> <p>4) A que medidas recorre para ultrapassar essas dificuldades?</p> <p>5) Quais considera serem os principais “deveres” de um tutor?</p>	
<p>D. Reflexo da Formação de SHT na Prática e PGGL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conseguir compreender de que forma o tutor avalia o impacto da formação de SHT na conduta profissional do formando - Perceber que relação existe entre a con- 	<p>1) Considera que a formação de SHT no âmbito do PGGL foi uma mais-valia na conduta profissional do formando?</p> <p>2) Considera este formando com uma conduta diferente do que outro colaborador cuja formação</p>	

Blocos	Objectivos Específicos	Questões	Notas / Observações
	<p>duta profissional dos formandos a nível de SHT e o Projecto PGGL</p>	<p>não tenha sido no âmbito do Projecto PGGL? Porquê?</p> <p>3) De que forma consegue observar o impacto da formação de SHT no desempenho das atividades do formando nesta secção em concreto?</p> <p>4) Que conhecimentos o formando possuía aquando do início do estágio a cerca da secção, bem como das normas de SHT?</p> <p>5) A nível de SHT quais os principais cuidados a ter na secção?</p> <p>6) Quais as situações críticas da secção e de maior incumprimento, que o formando deve estar mais atento?</p> <p>7) Consegue perspectivar uma maior preocupação do formando em cumprir as normas e regras de SHT? (Se sim) - Julga que o facto de, no fim do PGGL, o formando vir a desempenhar um cargo de responsabilidade, tem influência?</p>	

ANEXO V - ENTREVISTAS

Entrevista Formando

Bloco A. Legitimação da Entrevista

O entrevistado é informado sobre a finalidade da entrevista e a importância do seu contributo na mesma. Dá-se conhecimento ao mesmo do carácter restrito no uso das informações prestadas.

O entrevistado dá autorização para proceder à gravação de áudio da entrevista.

Bloco B. Perspectivas da Formação

Entrevistador: O que representa a formação para si?

Entrevistado: Formação?

Entrevistador: Sim, conceito de Formação, de uma forma geral...

Entrevistado: Para mim a Formação é muito importante, e nós em loja precisamos muito. Saber o que devemos ou não fazer, como devemos fazer. E uma formação, do que quer que seja, acaba por acrescentar muito valor, e permite-nos corrigir alguns hábitos que não são tão bons. Por exemplo, há coisas que fazemos de determinada maneira e que não está muito correcto, e se calhar com a formação aprendemos que é mais fácil e mais correcto fazer de outra maneira, e a formação põe-nos a reflectir sobre algumas práticas que temos.

Entrevistador: Frequenta ou já frequentou formação fora do grupo?

Entrevistado: Não, já frequentei muitas formações mas sempre dentro da Companhia, até porque nunca tive outro trabalho sem ser este.

Entrevistador: Considera as acções de formação realizadas pela Companhia importantes para o desempenho das suas funções no dia-a-dia?

Entrevistado: Sim sim, Muito. Ensina-nos a melhorar as nossas práticas. E eu pessoalmente gosto muito de aprender, e por isso também gosto de ir as formações. E a todas as

formações que eu vou, retenho sempre informação e ensinamentos que depois são muito úteis para o meu trabalho.

Entrevistador: Como avalia o impacto da formação, de uma forma geral, na conduta profissional dos colaboradores?

Entrevistado: Ah.. eu acho que eles ficam muito melhores, ficam muito mais sensibilizados. E acho que eles até saem da formação com aquela ideia de “temos mesmo que fazer, temos que por em prática o que aprendemos”. Acho que eles ficam muito mais motivados e sensibilizados para fazer bem e melhor as coisas no dia-a-dia.

Entrevistador: Na sua perspectiva a formação adequa-se à realidade das lojas?

Entrevistado: Sim... Eu acho que sim. Porque muitas vezes nós aqui não temos bem noção da realidade do outro lado. E vice-versa. E depois vamos às formações e pensamos “se calhar até conseguimos fazer melhor”, e assim também facilitamos o trabalho dos outros. E por isso a formação também é uma mais-valia para o nosso dia-a-dia.

Entrevistador: Que formação ministrada dentro do grupo ainda não frequentou e gostaria de frequentar?

Entrevistado: Não sei, mas acho que não, eu já fiz tantas formações.... Eu era, sou... secretária de loja, e fiz praticamente as formações todas adequadas às minhas funções. E agora este projecto também me permite ter outras formações noutras áreas, porque é muito transversal.

Bloco C. PGGL (Programa Geral de Gestão de Loja)

Entrevistador: Considera que o Projecto PGGL tem sido uma mais-valia quer a nível profissional, como pessoal? Porquê?

Entrevistado: Sim sim, muito importante... A nível profissional, pronto, eu era secretária de loja e fui aprendendo aquilo que os meus Gerentes e Gerentes Adjuntos de loja me pudessem ir ensinando, porque nem sempre havia oportunidade para isso e também cada loja é uma loja... E o PGGL está-me a ensinar muito mais coisas, e outras coisas mais aprofundadas. E a nível pessoal sinto um grande crescimento também

Entrevistador: Julga já existirem mudanças ao nível da sua conduta profissional desde que ingressou no curso? «Se Sim – Enumere 2 ou 3 exemplos de mudanças visíveis (a nível prático).»

Entrevistado: Já, já. Ainda não tive muito em loja mas já há uma noção diferente... Não digo isto só para parecer bem, mas a noção já é outra... antigamente com as minhas funções eu focava-me muito na frente de loja ou até na loja e agora a dificuldade até é outra... agora focamo-nos muito mais nos perecíveis. E hoje estou aqui a trabalhar na secção da peixaria e já começo a perceber quais as maiores dificuldades delas e os porquês. E assim, um dia mais tarde, quando for Gerente de Loja acho que já as vou entender melhor e poder ajudá-las de outra maneira porque já percebo bem as dificuldades delas, as dificuldades do dia-a-dia, vou realmente ter mais atenção muito devido ao PGGL.

Entrevistador: Acha as formações do projeto adequadas às realidades das lojas?

Entrevistado: Sim sim! Sim, acho que sim. Como já disse, há coisas que já sabia por alto porque nem sempre há oportunidade para aprender e com o PGGL tenho vindo a perceber de facto para que serve, tenho aprofundado os conhecimentos e até aprendido alguns “truques” para tirar melhor partido das ferramentas de trabalho que tenho.

Entrevistador: Futuramente acha possível pôr em prática os conhecimentos que tem adquirido, tendo em conta o dia-dia de uma loja?

Entrevistado: Todos todos todos se calhar até não... porque é muita coisa. Mas é sempre bom a gente saber e aprender.. E um dia que haja um problema pensamos “espera aí que eu aprendi isto e isto na formação esse calhar vou fazer agora...!” ou seja, pode ser útil e ajudar a resolver o problema. Mas todos os conhecimentos e tudo o que nos ensinam por em prática todos os dias se calhar é difícil mas é sempre bom saber.

Entrevistador: Pensa que, depois de frequentar o PGGL, tem mais ferramentas e conhecimentos que lhe permitem atuar e perpetuar uma mudança/melhoria nos pontos críticos de uma loja?

Entrevistado: Sim, acho que sim, lá está... foi o que disse a bocado, vou-me repetir mas... tenho outra noção das coisas, das maiores dificuldades das pessoas. Cada secção é uma secção... e os frescos. São muito importantes, e nas antigas funções não estava

tão a par dessa matéria como por exemplo um Gerente, mas agora com o PGGL começamos a ter outra sensibilidade, a ver as coisas de outra maneira.

Entrevistador: O facto de, no fim do PGGL, vir a desempenhar um cargo de responsabilidade, já influencia o seu comportamento em loja?

Entrevistado: Talvez, já tinha um cargo com alguma responsabilidade, mas sem dúvida que penso que daqui a uns tempos quando for Gerente de loja vou ter que ser... ou pelo menos ser vista como o “primeiro exemplo”. E por isso tudo o que for aprendendo tem mesmo que ficar interiorizado, as pessoas vão olhar para mim de outra forma... e sinto que o facto de hoje estar aqui mas amanhã vir a estar do outro lado me aproxima mais dos colaboradores porque sabem que também já passei pelas secções e já vivi o dia-a-dia deles e já senti as dificuldades deles, e por isso pensar que quando for ter um posto maior na loja tenho mesmo que ser o melhor exemplo.

Bloco D. PGGL (Programa Geral de Gestão de Loja) e SHT (Segurança e Higiene no Trabalho)

Entrevistador: Já frequentou alguma formação de SHT que não fosse no âmbito do PGGL?

Entrevistado: Já já, até porque eu era Delegada de Segurança. Fiz curso de primeiros Socorros e tudo.

Entrevistador: Considera que a formação de SHT no âmbito do PGGL foi uma mais-valia na sua conduta profissional, relativamente a outras acções? Porquê?

Entrevistado: Foi semelhante porque, primeiro a formação segue a mesma linha, aqui acho que só muda um bocadinho mesmo é o nosso pensamento... já estamos a pensar que esta formação no âmbito do PGGL que tem como objectivo tornar-nos gerentes, mas a formação em si é praticamente igual. E aliás acho que o SHT até foi o único tema que ninguém errou nada no teste da primeira unidade porque já está tão interiorizado...

Entrevistador: Quais os temas que considerou mais interessantes aquando da formação? Porquê?

Entrevistado: Hum... Gosto muito dos EPI'S... a forma e a capacidade de como uma Companhia destas, tão grande, consegue disponibilizar e fazer chegar a todos, todos os colaboradores os respectivos equipamentos de protecção individual, mostra mesmo a preocupação com a segurança do colaborador no desempenho das suas funções. A atenção que têm com os colaboradores...

Entrevistador: Algum dos temas abordados foi “novidade”? Acrescentou valor?

Entrevistado: Não, nenhum deles foi novidade porque lá está, já tinha tido formações no âmbito do SHT

Entrevistador: Tendo em conta que no fim do PGGL desempenhará um cargo de grande importância em loja, considera que o seu comportamento a nível de SHT pode ter/já tem influência no dos restantes colaboradores?

Entrevistado: Tem, penso que tem... porque as pessoas sabem que eu hoje estou aqui com eles a trabalhar na secção mas amanhã vou estar a coordenar as diferentes equipas e já me vêm de certa forma como superior deles... e as vezes até chamo a atenção para fazer “assim ou assado”... mas também as pessoas já sabem, já sabem que às vezes por exemplo a rapidez não ajuda, só prejudica porque depois acontecem acidentes ou faz-se mal e depois ainda se leva mais tempo, e se for eu a dar o exemplo disso melhor.

Entrevistador: Considerando as suas futuras funções, a formação de SHT adquire uma maior importância na sua perspectiva?

Entrevistado: Tem sempre muita importância a Segurança e Higiene no Trabalho, até para nós colaboradores, é importante sentirmo-nos seguros quando desempenhamos o nosso trabalho, mas acho que mesmo assim a Segurança e Higiene Alimentar adquire uma importância ainda maior, talvez pelo ramo do negócio... e também porque é algo que interfere com outras pessoas, nos não podemos dar um produto que não esteja fresco ou em condições ao cliente... pode ter graves consequências. Se bem que a segurança de quem trabalha para este tipo de situações não acontecerem é sempre muito importante e se não estiverem reunidas as condições de segurança e higiene também é difícil haver uma boa qualidade alimentar, ou uma boa segurança e higiene alimentar.

Bloco E. Reflexo da formação de SHT (Segurança e Higiene no Trabalho) no contexto de trabalho.

Entrevistador: Como observa o impacto da formação no desempenho das suas atividades nesta secção?

Entrevistado: Hum... nesta secção é preciso sempre ter muito muito cuidado. Ter sempre os EPI'S, as botas, o avental, o colete por causa da humidade, esta é uma secção muito húmida e é preciso ter muito cuidado... e também para ir a arca do frio buscar coisas... e depois é muito importante aprender correctamente os procedimentos porque é uma secção com muitos objectos de corte, é preciso saber bem como escamar o peixe, as facas... nunca as deixar ao “abandono”.

Entrevistador: A formação propiciou uma mudança na sua postura enquanto profissional? Dê um ou dois exemplos concretos de mudança no desempenho das funções.

Entrevistado: Sim já tinha mudado, aqui não sendo da secção, não tinha tanta noção do perigo a que estamos expostos com as máquinas e os utensílios de corte, é preciso mesmo ter muito muito cuidado, e usar as coisas correctamente. E as portas de emergência, desde a primeira formação para esta que noto que tenho uma maior preocupação com as portas de emergência. É mesmo fundamental, e nós as vezes, nem pensamos, nem nos damos conta... pomos por exemplo uma paleta a tapar a porta de emergência “ah é só uns minutos” mas depois vamos a ver e até aconteceram imprevistos no caminho e a paleta fica lá obstruir a passagem de um dia para o outro... e nessas horas que a paleta lá estava podia ter acontecido alguma coisa e ter sido preciso usar a porta de emergência, e no fim não é não saber.. mas nem pensámos nisso. E os extintores, estes dois pontos.. as portas de emergência e os extintores são dois pontos que passavam um bocado ao lado e agora não... e notei muito isso na simulação que fizemos, um dia que seja verdade, podem não se salvar vidas por causa disso... são pontos mesmo fundamentais no SHT.

Entrevistador: Depois de frequentar a formação: Quais considera serem as principais situações na secção cujas regras de SHT não foram cumpridas? Enumere 1 ou 2 situações.

Entrevistado: Aqui... elas por exemplo a fazerem as espetadas não usam a luva anti-corte, usam a luva normal quando não devia ser. De resto... acho que até são muito cuidadosas porque esta chefe de secção também anda muito em cima disso.

Entrevistador: Considera que, de uma forma geral, toda a teoria se reflecte na prática?

Entrevistado: Sim, aqui até acho que de certa forma sim... como disse a chefe também se vê algo mal vai logo “hey, então...” e a pessoa corrige logo o que estava a fazer de errado, mas há lojas piores... bem piores! (risos) mas é o facto de a Companhia estar a apostar assim na formação nota-se muito o cuidado das pessoas. Nesta secção, por exemplo, não concretamente nesta loja, mas em todas as que já passei, nota-se a preocupação desde que há a formação, por exemplo de os colaboradores verem se tem as luvas em condições, os aventais... estão mais alertas para se tem de facto condições de segurança ou não para trabalharem bem.

Entrevistador: A nível de SHT quais os principais cuidados a ter na secção?

Entrevistado: As luvas, tem que se usar mesmo sempre, mesmo não protegendo a 100% de um corte de uma faca por exemplo, sempre suaviza qualquer coisa e protege a mão. Para mim acho que as luvas, ah! As luvas e as botas, porque é uma secção muito húmida e está sempre água a correr...

Entrevistador: Dou por terminada a entrevista. Deseja acrescentar mais alguma coisa?

Entrevistado: Não! Também acho que está tudo dito (risos). E espero ter contribuído de alguma forma para o trabalho... desejo a maior sorte!

Entrevistador: Claro que sim. Obrigada!

Entrevistado: Obrigada eu!

Entrevista Tutor

Bloco A. Legitimação da Entrevista

O entrevistado é informado sobre a finalidade da entrevista e a importância do seu contributo na mesma. Dá-se conhecimento ao mesmo do carácter restrito no uso das informações prestadas.

O entrevistado dá autorização para proceder à gravação de áudio da entrevista.

Bloco B. Perspectivas da Formação

Entrevistador: Relativamente à formação, num sentido lato... O que representa a formação para si?

Entrevistado: São muito importantes, mas é assim... não são só para os responsáveis de loja ou gerência... é assim, uma formação seja ela qual for é importante para toda a equipa, para toda a gente! Porque.. e eu falo por mim, nós passamos as outras gerações, ensinamos, não formamos e por vezes não entra, é complicado assimilar. E, às vezes, indo lá ao polo de formação, tendo a formação, torna-se um bocadinho mais fácil e um bom complemento ao que se aprende em loja. Também sei que é complicado para a companhia dar formação a tanta gente, é complicado fazer sair constantemente o pessoal das lojas para irem ter todas as formações e nesse sentido, nós como responsáveis de secção também temos que ter alguma responsabilidade e obrigações nesse sentido. Ah.... Porque nós somos uma equipa e as vezes se um rema para um lado e outro para o outro é complicado mas pronto, acho que é muito importante a formação quanto mais não seja para complementar aquilo que se aprende no dia-a-dia, a prática...

Entrevistador: Frequenta ou já frequentou formação fora do grupo? Que tipo(s) de formação?

Entrevistado: Não não, só mesmo dentro da Companhia.

Entrevistador: Considera as acções de formação realizadas pela Companhia importantes para o desempenho das funções dos colaboradores no dia-a-dia?

Entrevistado: Ahhh sim sim sem dúvida, muito importantes meso. Por tudo o que disse ainda agora...

Entrevistador: De uma forma geral, vê o impacto das formações na conduta profissional dos colaboradores?

Entrevistado: Sinto que há mudanças, por exemplo noto sempre diferença de quem vai e de quem não vai às formações. Quanto mais não seja, noto a pessoa que vai muito mais consciente das coisas do que quem não vai.

Entrevistador: Na sua perspectiva a formação dada adequa-se à realidade das lojas?

Entrevistado: Às vezes! Ahah (risos) Vá, não digo que a formação não se adequa, falo por mim e como responsável de uma secção. Mas às vezes é, é difícil depois conseguirmos cumprir tudo dadas as circunstâncias e os imprevistos do dia-a-dia. Por exemplo relativamente ao SHT, se as máquinas de corte forem usadas correctamente não representam perigo nenhum. Acidentes acontecem não digo que não... é como por exemplo as facas na bancada. Cortar na bancada “branca”, onde é para cortar, não há problema. Mas se forem usadas ou se houver um deslize ali para o alumínio, pode saltar e a coisa correr mal, e aí já representa perigo...

Entrevistador: Que formação ministrada dentro do grupo ainda não frequentou e gostaria de frequentar?

Entrevistado: Não, é assim... eu gosto da secção em que estou, gosto daquilo que faço, das minhas funções, e também já frequentei formações de tudo um pouco... desde Higiene Alimentar, Gestão, SAP, SHT... de tudo, e agora tenho também outra marcada para Junho de Higienização, vou eu e a “minha” segunda (sub-responsável da secção). Eu também como responsável tenho o “privilégio” de ir a muitas formações, e depois transmitir o que aprendo... e gosto muito daquilo que faço. Mas também se tiver que ajudar noutro lado... polivalência eu faço, não tenho problemas ir a outro lado qualquer ajudar.

Bloco C. Experiência como Tutor

Entrevistador: Enquanto tutor da formanda que agora está aqui na secção... é a primeira experiência como tutor?

Entrevistado: Sim... Quer dizer não, já tive, não assim. Mas já tive uma estagiária que ia para a área do controle de qualidade. Esteve uma semana aqui, se não me engano, e também passou pelas secções todas. Mas assim como a estagiária agora, para futura Gerente nunca tinha tido, é a primeira vez. Mas tive há um ano e tal essa estagiária.

Entrevistador: Gosta da experiência de ser tutor? Porquê?

Entrevistado: Gosto, gosto! Por que é assim, eu gosto de ensinar, tudo aquilo que me ensinam eu gosto de ensinar e passar aos outros. Há alguns chefes que gostam de guardar... hum... como e que eu hei-de explicar.. guardar e não ensinar a ninguém. Mas eu acho que ninguém passa por cima de ninguém, e cada um tem o seu lugar e a sua oportunidade se for merecida e nós tutores ensinamos ou devemos ensinar tudo. Eu por exemplo, na semana que estou de férias, eu fico muito satisfeita por elas se portarem muito bem quando não estou, até melhor do que quando eu estou. E eu gosto, se eu não estou cá, gosto que elas saibam para fazer, gosto que elas façam

Entrevistador: Quais as maiores dificuldades que sente enquanto Tutor?

Entrevistado: A falta de tempo, sem duvida! Gostaria de ter mais tempo e mais recursos para poder acompanhá-la mais de perto e dar-lhe outra atenção. Só com mais tempo é que eu conseguiria ensinar e passar tudo o que gostava.

Entrevistador: A que medida(s) recorre para ultrapassar essas dificuldades?

Entrevistado: Oh... é sempre complicado quando os recursos são poucos.

Entrevistador: Quais considera ser ou serem os principais “deveres” de um tutor?

Entrevistado: Passar as informações todas de tudo o que se passa na secção e ensinar tudo o que sei, pelo menos o que conseguir e me for possível ensinar. Apesar de ela estar a estagiar para ir para gerência, nos como chefes de secção devemos passar tudo. Porque isto até é uma segurança para nós, porque assim vamos embora e temos noção de que o elemento de gerência tem conhecimentos para actuar se for necessário. Tem ferramentas para agir como se fossemos nós responsáveis. E já que há tanto esta “coisa”

da Polivalência na empresa... acho que sim! Que todos devíamos saber um bocadinho de tudo, pelo menos as pessoas com cargos de chefia.

Bloco D. *Reflexo da Formação de SHT (Segurança e Higiene no Trabalho) na Prática e o PGGL (Programa Geral de Gestão de Loja)*

Entrevistador: Considera que a formação de SHT no âmbito do PGGL foi uma mais-valia na conduta profissional do formando?

Entrevistado: Sim sim, acho que sim.

Entrevistador: Considera este formando com uma conduta diferente do que outro colaborador cuja formação não tenha sido no âmbito do Projeto PGGL? Porquê?

Entrevistado: Eu acho que ela já deveria, ou melhor, tenho a certeza de que ela já estava “por dentro” do assunto, ela já tinha funções de gerência, e já tinha um exemplo a dar... e por isso agora ainda mais com estas formações, denota-se uma diferença significativa para alguém que nunca tenha tido formação.

Entrevistador: De que forma consegue observar o impacto da formação de SHT no desempenho das atividades do formando nesta secção em concreto?

Entrevistado: Eu acho que quando se faz uma coisa que gosta nota-se logo... sinto que a estagiária está muito motivada para este curso e sinto que ela tem uma postura correta, ou pelo menos tenta cumprir com as normas todas da melhor forma.

Entrevistador: Que conhecimentos o formando possuía aquando do início do estágio a cerca da secção, bem como das normas de SHT?

Entrevistado: Ela já tinha um certo conhecimento, notava-se... mas ao fim destes dias na secção sinto que ela já está completamente a vontade, mas lá está... quando se está motivada para isso, é sempre mais fácil...

Entrevistador: A nível de SHT quais os principais cuidados a ter na secção?

Entrevistado: As máquinas de corte... porque nem sempre são usadas da melhor maneira, ou da forma como deviam ser... Os objetos de corte não me preocupam tanto porque as luvas pronto.. já está interiorizado e elas parece que nem sabem trabalhar sem luvas...

Entrevistador: Quais as situações críticas da secção e de maior incumprimento, que o formando deve estar mais atento?

Entrevistado: É o uso correcto das máquinas.

Entrevistador: Consegue perspectivar uma maior preocupação do formando em cumprir as normas e regras de SHT? (Se sim) - Julga que o facto de, no fim do PGGL, o formando vir a desempenhar um cargo de responsabilidade, tem influência?

Entrevistado: Sim, sim, nota-se... quando aparece uma situação ela é logo a primeira a querer resolver e a dar o exemplo aos outros.

Entrevistador: Dou então por terminada a entrevista. Deseja acrescentar mais alguma coisa?

Entrevistado: Não, acho que não. Espero ter ajudado...

Entrevistador: Claro que sim, e desde já agradeço a vossa disponibilidade em concederem-me o vosso tempo e testemunho...

Entrevistado: Ora essa, desejo muita sorte. Tudo de bom, obrigada eu!

ANEXO VI - QUESTIONÁRIO

Questionário

Questionário inserido no âmbito do Projecto de Estágio Académico do Mestrado de Ciências da Educação na vertente de Educação Intercultural. Pretende-se com o mesmo fazer uma avaliação diagnóstico que servirá de instrumento para medir a avaliação de impacto do Módulo de Formação de Segurança e Higiene no Trabalho do Projecto: Programa Geral de Gestão de Loja.

Assinale com X a região onde pertence:

Região 2 ☐

Região 3 ☐

Região 4 ☐

Região 5 ☐

Assinale com X a resposta que considera correta:

1. A Segurança e Higiene no Trabalho têm como objectivo:

a) Controlar os riscos associados ao local de trabalho e no percurso de casa para o trabalho e do trabalho para casa. ☐

b) Controlar os riscos associados ao local de trabalho e processo produtivo, de forma a prevenir doenças profissionais e acidentes de trabalho. ☐

c) Dar a conhecer os conceitos de Segurança, Higiene e Saúde no trabalho, bem como o conceito de Acidente de Trabalho. ☐

d) Dar a conhecer aos colaboradores as condições de segurança e higiene no local de trabalho. ☐

2. A utilização de Equipamentos de Protecção Individual:

a) É necessária só para trabalhos que representem perigo. ☐

b) Não é necessária para períodos de curta exposição. ☐

c) É sempre obrigatória. ☐

d) Só se devem usar nos períodos de longa exposição. ☐

3. Uma correta movimentação manual de cargas pressupõe:

a) Manter as costas direitas, flectir os joelhos e utilizar a força dos braços. ☐

b) Afastar o mais possível a carga do corpo mantendo as costas direitas, utilizando a força das pernas para elevar a carga. ☐

c) Manter sempre as costas direitas, flectir os joelhos e utilizar a força das pernas para elevar a carga, mantendo a carga junto ao corpo e não realizar movimentos bruscos. ☐

d) Afastar os pés para equilibrar a distribuição do peso, manter as costas direitas, não realizar movimentos bruscos e rodar sempre com o tronco e não com os pés. ☐

4. Antes de se proceder à higienização o colaborador deve:

a) Preparar o Kit de Higienização adequado para facilitar a limpeza da secção. ☐

b) Desligar sempre as máquinas da corrente eléctrica. ☐

c) Ter o Kit de Higienização já organizado e pronto a utilizar. ☐

d) Desligar as máquinas apenas no botão. ☐

5. Não deve ser permitida a existência no pavimento de materiais, água ou gorduras porque:

a) Dificulta o trabalho final de limpeza. ☐

b) Dá um aspecto sujo aos clientes. ☐

c) Podem provocar quedas. ☐

d) É uma regra obrigatória de higiene no trabalho. ☐

6. Os utensílios de corte devem:

a) Estar arrumados nos esterilizadores mas só depois de limpos. ☐

b) Ser arrumados em qualquer lugar desde que seja seguro. ☐

c) Ser guardados em suportes próprios para o efeito ou nos esterilizadores. ☐

d) Estar sempre limpos e esterilizados, prontos para serem utilizados. ☐

- 7.** Aquando do manuseamento de utensílios de corte o colaborador deve:
- a) Ter sempre a mão livre atrás das costas. ☐
 - b) Ter cuidado e afastar a mão livre do raio de acção da lâmina. ☐
 - c) Aproximar a mão livre do raio de acção da lâmina para segurar melhor no objecto. ☐
 - d) Aproximar a mão livre aos poucos do raio de acção da lâmina, sem nunca desviar o olhar para não se cortar. ☐
- 8.** O colaborador pode retirar o arrastador da serradora do peixe congelado se:
- a) O peixe a cortar for muito grande. ☐
 - b) O peixe a cortar for difícil manuseamento. ☐
 - c) O peixe a cortar for muito pequeno. ☐
 - d) O colaborador nunca pode retirar o arrastador da serradora. ☐
- 9.** Em Ambientes Térmicos Refrigerados o colaborador deve:
- a) Depois da primeira entrada no frio, vestir o equipamento de protecção contra o frio se necessário. ☐
 - b) Manter sempre as vias de circulação obstruídas e verificar sempre se o sistema de abertura de porta pelo exterior está operacional. ☐
 - c) Trabalhar sozinho numa câmara frigorífica por longos períodos de tempo mas ter presente a saída da câmara. ☐
 - d) Utilizar sempre o vestuário adequado ao frio, nomeadamente, casaco térmico, colete térmico e luvas de protecção de frio. ☐
- 10.** Os acidentes de trabalho:
- a) Precisam de ser comunicados à Gerência quando há lesões que resultem em incapacidade de trabalho. ☐
 - b) Tem que ser comunicados obrigatoriamente à Gerência quando há lesões corporais. ☐
 - c) Devem ser comunicados à Gerência se o colaborador alvo do acidente assim o desejar. ☐

d) Devem ser obrigatoriamente comunicados à Gerência, inclusive aqueles dos quais não resulte incapacidade para o trabalho. ☐

11. Na função de Gerente de Loja deve:

a) Efectuar, regularmente, visitas às secções de perecíveis e verificar se as condições de higiene e segurança estão asseguradas. ☐

b) Assegurar aos colaboradores as devidas condições de segurança e saúde e fornecer a informação e formação necessárias ao desenvolvimento da sua actividade. ☐

c) Informar, a direcção de AST sempre que ocorrem alterações associadas à área de segurança e higiene. ☐

d) Fornecer a informação e formação sobre higiene e segurança aos colaboradores para um desenvolvimento adequado das actividades laborais ☐

12. Complete a frase tendo em conta a sua experiência pessoal e profissional.

A Segurança e Higiene no Trabalho são...
